发挥报社品牌优势　打造信息服务平台

——孝感日报传媒集团信息网络服务系统建设实践

摘　要：随着计算机信息网络技术的飞速发展，其应用的迅速普及，形成了很大的信息网络服务需求。近年来，孝感日报传媒集团，抢抓机遇，争取项目，以技术为支撑，整合内外资源，努力打造服务本地的区域性信息服务平台，推动文化产业发展，推动报社的科学发展、跨越发展。

关键词：报社品牌优势；信息服务；系统建设；技术支撑；文化产业发展

中图分类号：G203　　文献标识码：A

文章编号：1671-0134（2017）12-078-03　　DOI：10.19483/j.cnki.11-4653/n.2017.01.018

■文 / 胡红波

引言

随着计算机信息网络技术的飞速发展，信息网络技术的应用普及到社会的方方面面，形成了很大的信息网络服务需求。报社在做好新闻宣传主业的同时，也要注重文化产业的发展。近年来，孝感日报传媒集团发挥自身品牌优势，抢抓机遇，争取项目，以信息技术为支撑，整合内外资源，努力打造服务本地的区域性信息服务平台，推动文化产业发展，推动报社的科学发展、跨越发展。

2011 年争取到商务部家政服务体系建设试点项目，建设孝感 96580 家政服务网络中心，包括孝感 96580 呼叫中心、孝感 96580 家政网，项目于 2012 年 3 月开通运行，于 2012 年 8 月成功验收，系统的成功建设，打下了在孝感进行区域性信息服务的坚实基础。2013 年 5 月，与民政等部门合作建设孝感 96580 社区服务热线平台、孝感 96580 社会救助热线平台。2014 年 9—11 月，成功申报商务部健康养老试点项目，建设孝感 96580 养老服务平台。2015 年，成功争取孝感市智慧养老及下岗创业信息服务平台建设项目。

1. 报社建设信息网络服务系统的优势

报社，作为计算机信息网络系统的应用先行者，在搞好报纸采编出版、新闻网站新兴媒体等自身信息化应用的同时，在建设信息网络系统为本地进行社会化服务方面，具有多种优势。

1.1 报社品牌优势

孝感日报社是孝感市党委政府的宣传喉舌和阵地，现有市委机关报《孝感日报》、都市生活报《孝感晚报》、新闻网站孝感网、移动媒体孝感手机报等，自建社到现在，以其良好的政治形象和正确的新闻宣传、舆论引导，在孝感凝聚起强大的民心和人气，拥有大量忠实读者和用户，极强的权威性和影响力，形成了报社重要的品牌优势，对信息网络服务系统的建设可以发挥重要作用。

1.2 硬件建设优势

孝感日报社，一直重视信息化建设，一是加强报纸采编出版系统建设，二是加强网站、手机报等新兴媒体系统建设。先后投资 600 万元，置办了新场地，购买了 200 多台计算机和服务器，连接了专用高速互联网宽带光纤。孝感日报社把信息网络系统作为将来发展的重要方面来建设，在硬件设备上不断加大投入力度，对信息网络服务系统的建设，形成了硬件建设优势。

1.3 网络平台优势

孝感网是孝感唯一新闻网站，是“代表市委、市政府对外发布新闻的网络窗口”。孝感网有 33 大类栏目，其中影响力最大的是大型网上社区“槐荫论坛”。“槐荫论坛”在孝感、全省乃至全国同类网站中高居一流。先进的网站管理经验、专业的技术人员保障，槐荫论坛这一品牌栏目，提供了得天独厚的人气和系统支撑，对信息网络服务系统的建设，具有强大的网络平台优势。

2. 建设孝感 96580 家政服务网络平台

随着我国经济社会的快速发展和人民生活水平的不断提高，家政服务业已成为服务民生不可或缺的重要行业。为推动家政服务业规范有序发展，商务部在全国进行家政服务体系建设试点，孝感市 2011 年争取到试点项目，孝感日报社建设其中的家政服务网络平台。

2.1 建设思想

“家庭服务”和“一站式解决方案”是孝感 96580 家政网络中心建设的两个基本思想。

1）家政服务网络中心将以“家庭服务”为基础，按照家庭服务的分类逐步展开定位于“家庭”“生活”“消费”的综合生活信息服务平台，为广大市民提供有特色的信息网络服务。

2）家政服务网络中心使用先进的 IT 技术，通过结合互

基金项目：论文中的建设项目有商务部家政服务体系建设试点项目，商务部健康养老试点项目等，论文在 2015 中国报业技术年会上获优秀论文三等奖。

联网、电话呼叫中心、语音短信平台、网上支付体系、物流配送体系，逐步构建起 “一站式家庭生活服务平台”，为孝感市市民提供健全、高效的服务。

2.2 建设目标

2.2.1 行业信用平台

建立强有力的家庭服务行业信用平台，提升市家政服务业协会的服务水平和管理职能，一方面服务于广大的市民，另一面服务于行业协会的会员单位，促进家庭服务行业健康发展。

2.2.2 供需衔接平台

建成一个家政服务综合交易平台，实现服务过程的闭环管理。会员通过电话、网络将服务需求发布到家政服务平台；家政服务网络中心通过订单分派机制将需求交给对应的商户，由商户向用户提供相应的服务；服务中心可以通过回访机制、评级制度对服务进行监控，确保服务的快速响应和较高质量。

2.2.3 行业细分平台

在语音门户和 WEB 门户上进行行业细分，提供家政服务专业化服务。

2.2.4 客观公正的评价平台

建设一个强大的家政服务业务管理支撑平台，实现对整体业务体系的控制和统计分析，形成客观公正的评价和推荐体系。

2.2.5 支持行业可持续发展的平台

建立一个完整的消费结算体系和账务管理系统，支持对会员的预付费管理和对加盟服务商的佣金结算管理，使之在公益性基础上具备良好的盈利模式，这有利于家政服务网络中心的长期发展和职能拓展。

2.3 功能定位

孝感 96580 家政服务网络中心，是商务部门主导下建设的覆盖生活服务业的公共服务平台，是政府主导、企业化运营的机构。主要承担以下功能：一是家政企业形象展示平台；二是家政服务信息对接平台；三是家政服务质量检测评价平台；四是家政业信息发布平台；五是家政行业生产力促进平台。

2.4 IT 建设方案

2.4.1 网络拓扑图

整个系统的网络按承载信息划分，可分为数据网络和通信网络。家政服务网络中心网络拓扑图如图 1：

其基本的网络构成有以下各种服务器和交换机：

CTI 服务器：用于实现计算机和通讯的集成。

IVR 服务器：用于交互式语音应答系统。

Web 服务器：用于支持中心网站运行，供互联网用户使用。

短信服务器：用于支持短信系统的运行，供短信用户使用。

录音服务器：用于记录、管理和检索每次通话的录音。

数字程控交换设备：用于将用户来电分发至服务座席。

社区服务业务应用服务器：用来集成处理各种业务的应用程序。

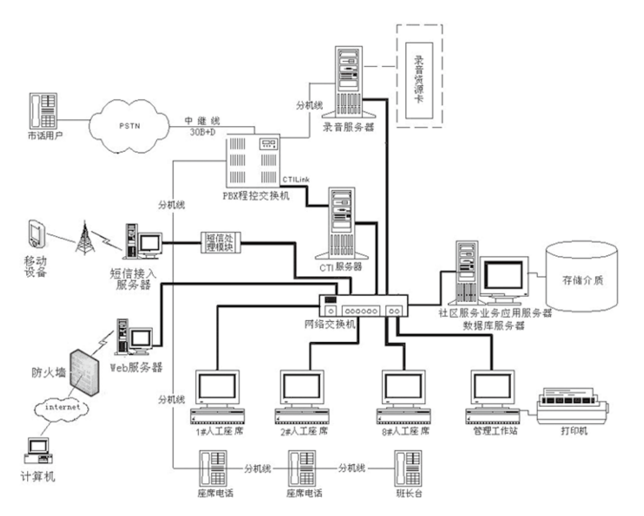


图 1　网络拓扑图

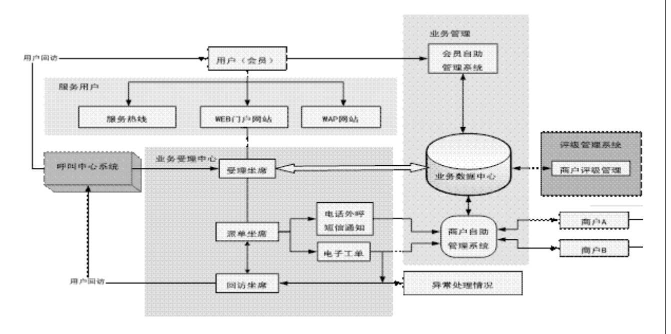


图 2　前后台网络图

数据库服务器：用以存储各类数据信息。

2.4.2 前后台网络连接

前后台网络连接如图 2：

整个网络互联方案采取线路全冗余的三层网络结构，以确保后台监督指挥中心、信息中心 IP 电话座席、管理终端与前台受理中心稳定安全通信。

2.4.3 呼叫接入子系统设计

呼叫接入子系统应凝聚所有最新的技术发展成就、反映了当前市场业务需求的最新发展趋势，提供丰富灵活的业务功能。平台在业务上具备以下特点：

良好的规模适应性，根据发展要求灵活配置座席数量，并提供远程座席接入。

良好的管理适应性，提供完善的运营支撑管理功能。

良好的业务适应性，提供咨询、查询、受理、抱怨处理、传真服务、短消息服务、自动外拨（主动服务）等业务功能。

良好的接入适应性，支持传统语音、VOIP、WEBCALL、EMAIL 服务等功能，同时支持座席的数字和模拟电话功能。

2.4.4 后台管理系统设计

后台管理系统设计，就是通过统一的广义化平台的建立，将繁多的工作事务统一纳入到信息管理平台中进行处理。后台管理系统包括信息管理门户、短信收发系统、值班管理系统、非紧急救助服务系统、综合评价及分析系统、法规资料知识库系统等。

信息管理门户，作为管理系统的一部分，是班长、督办

等管理人员的窗口。其作用就是建立一个多极的信息共享和面向对象的工作桌面，解决统一、多系统集成和信息集成共享的问题。

短信收发系统，方便快捷地将最新信息通知到当事人，在重大和突发事件发生时，可自动发送到指定分组号码，实现主动服务。

值班管理系统，值班人员登录处理各种业务需求，进行业务管理。

非紧急救助服务系统，受理并协调办理公众向政府提出的各类咨询、诉求、救助事项。

综合评价及分析系统，是整个信息管理平台的核心之一，对公共服务管理的各方面进行考核评价。

法规资料知识库系统，前台受理人员查询权限开放的知识库，用来回复市民的咨询、查询类来电。前台管理人员专用法规资料知识库系统，收集、整理、存储、查询在日常工作中积累的各种各样的电子文档。

3. 以家政网络服务为基础开展区域信息服务

孝感 96580 家政网络服务系统项目于 2012 年 3 月正式开通运行，于 2012 年 8 月由湖北省商务厅、财政厅领导、专家小组成功验收，并作为先进典型在全省推广。系统的成功建设，进一步增强了技术、人才、设备优势，为孝感日报传媒集团在孝感进一步开展区域性信息服务，打下了坚实基础。

3. 1 建设孝感 96580 社区服务热线平台

2013 年 5 月，与民政等部门合作建设孝感 96580 社区服务热线平台。平台以因特网、电话等为接入方式，打造以政府公共服务、社会公益服务和便民利民服务为支撑的社区信息化服务。通过社区服务网站和热线呼叫中心两大运行系统，向广大社区居民提供全天候、一站式服务，使居民足不出户便可享受到丰富优质的社区服务，同时，平台对社区服务情况进行监管和评估，促进社区服务质量的不断提高。

3. 2 建设孝感 96580 社会救助热线平台

2013 年 5 月，与民政等部门合作建设孝感 96580 社会救助热线平台。平台通过社会救助服务网站和热线电话呼叫中心两大运行系统，为开展社会救助工作服务。

3. 3 建设孝感 96580 居家养老服务平台

在孝感 96580 家政服务平台、孝感 96580 社区热线平台开通后，即与民政、老龄办等部门开展了为老人服务的工作。在此基础上，2014 年 9–11 月，成功申报商务部健康养老试点项目，进一步建设孝感 96580 养老服务平台。平台通过居家养老服务网站和热线呼叫中心两大运行系统，向本地老人提供更细心周到、更丰富优质的养老服务，同时，以平台的监管和评估，促进养老服务体系的完善和服务质量的提高。

3. 4 建设孝感智慧养老及下岗创业信息服务平台

2015 年，成功争取孝感市智慧养老及下岗创业信息服务平台建设项目。平台通过服务网站和热线呼叫中心两大运行系统，进一步与街道社区等合作，向本地老人提供智慧养老信息服务，向本地下岗人员提供创业信息服务，目前，平台项目正在逐步实施中。

4. 结束语

由于我们立足本地实际和报社实际，发挥报社品牌优势、硬件优势、网络平台优势，孝感 96580 家政服务平台、孝感 96580 社区服务热线平台、孝感 96580 社会救助热线平台、96580 居家养老服务平台成功建设，取得了社会效益和经济效益的双丰收。下一步我们将继续发挥报社的各种优势，以信息网络技术为支撑，以“智慧孝感”“信息孝感”建设为契机，进一步打造服务本地的区域性信息服务平台，推动文化产业发展，推动报社的科学发展、跨越发展。媒

（作者单位：孝感日报传媒集团）

（上接第 77 页）

参考文献

[1] 张欣奇 . 数字电视广播技术的发展与应用思考的相关分析 [J]. 电脑知识与技术，2014（35）：8544–8545，8547.
[2] 阿布都米吉提·吐尔洪 . 地面数字电视技术在广播电视中的应用 [J]. 科技传播，2015（6）：81，84.
[3] 孙军，归琳，张震宁 . 数字电视地面广播的发展现状和趋势——ADTB–T 技术进展 [J]. 电视技术，2013（11）：7–12.
[4] 王敏言，刘景君，王会敏 . 数字电视广播技术及其应用分析思考 [J]. 计算机光盘软件与应用，2013（14）：187–188.
[5] 李雷雷，李熠星，何剑辉，周兴伟，代明 . 下一代地面数字电视技术发展与应用探索 [J]. 广播与电视技术，2012（7）：124，126–131，15.
[6] 魏家军 . 广播电视工程中数字音频技术的优势与应用 [J]. 西部广播电视，2016（7）：187–189.
[7] 李雷雷，李熠星，何剑辉，周兴伟，代明 . 下一代地面数字电视技术发展与应用探索 [J]. 广播与电视技术，2012（7）：124，126–131，15.
[8] 王芬琴，张黎晨，武阳 . CMMB 与 DTMB 无线数字广播电视技术在地级市的应用实践 [J]. 广播电视信息，2011（3）：114–116.
[9] 吴香玲，孙光华 . 广播电视中地面数字电视技术应用分析 [J]. 西部广播电视，2016（10）：215–216.
[10] 王敏言，刘景君，王会敏 . 数字电视广播技术及其应用分析思考 [J]. 计算机光盘软件与应用，2013（14）：187–188.

（作者单位：湛江市广播电视台）